



# **l'Assurance Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

## **WEBINAIRE PARTENAIRES**

**17 AVRIL 2025**



**01**

OFFRE DE RDV EN ACCUEIL

**02**

C2S

**03**

WEBINAIRE MATERNITÉ

**04**

M'T DENTS TOUS LES ANS

**05**

APPLI CV

**06**

RAPPORT ACTIVITÉ MÉDIATION

**07**

FEMMES EN SITUATION DE VIOLENCES

**08**

REPLAY WEBINAIRE APPELS À PROJETS

**09**

DÉPOTDOC

# 01

## OFFRE DE RDV EN ACCUEIL

# 1- OFFRE DE RDV EN ACCUEIL

Un canal accueil offrant un accompagnement de haut niveau grâce à une offre accrue de rendez-vous téléphoniques et physiques.

► **Objectif : réduire les contacts sur les autres canaux et augmenter la satisfaction client.**

L'accompagnement en RDV permet de prendre en charge toute la situation de l'assuré : réponse à sa question initiale, mais aussi analyse de sa situation globale pour solutionner d'autres besoins susceptibles de générer un contact ultérieurement (via des régularisations, des explications, des conseils, des promotions adaptées des services du compte ameli...).

# 1- OFFRE DE RDV EN ACCUEIL

## QUELLE PRISE EN CHARGE SUR RDV ?

- ▶ **Priorisation aux rendez-vous téléphoniques** qui donnent entière satisfaction aux assurés et leur évitent de se déplacer
- ▶ **Maintien des rendez-vous physiques** pour les situations qui ne peuvent pas être traitées par téléphone (**ex : urgence, barrière de la langue**). L'assuré a la possibilité de choisir le canal.

Tous les rendez-vous physiques sont appelés en amont du rendez-vous.

Si la demande peut être traitée en direct, le rendez-vous est annulé.

# 1- OFFRE DE RDV EN ACCUEIL

**Prenez rendez-vous avec un conseiller :**



sur internet  
depuis votre compte ameli



ou par téléphone au **3646**  
[si vous n'avez pas de compte ameli]

Service gratuit  
+ prix appel

# 1- OFFRE DE RDV EN ACCUEIL

## LES DÉLAIS DE PRISE DE RENDEZ-VOUS ?

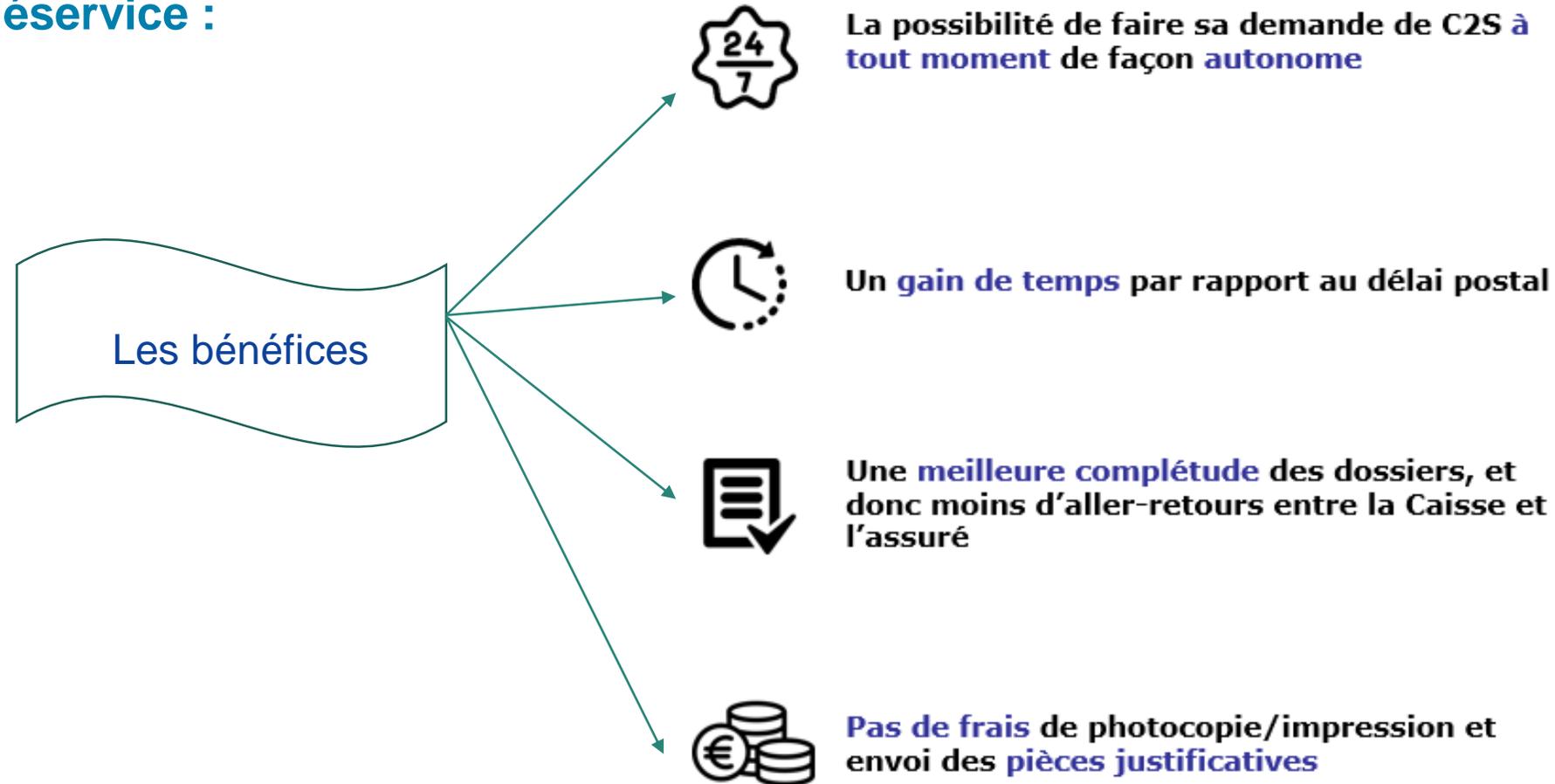
- ▶ **Extension des rdv proposés par téléphone** ou en physique pour aboutir à un rdv téléphonique (2 jours) ou physique en moins de 5 jours.

02

C2S

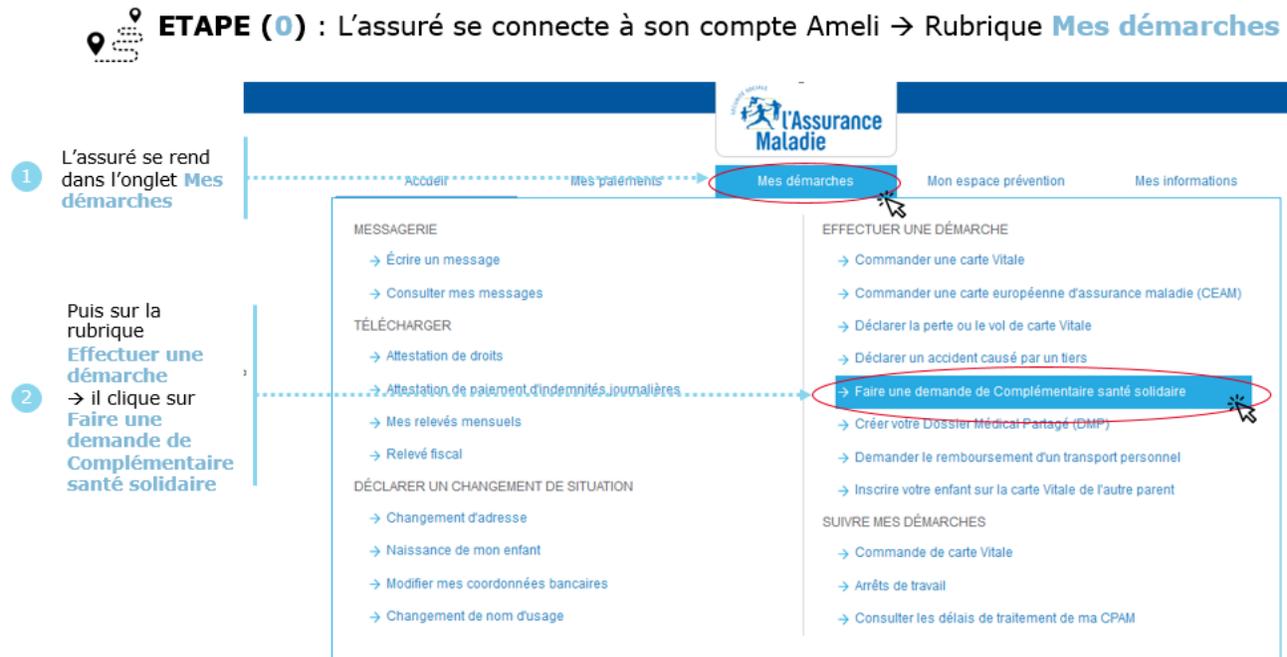
## 2- C2S

### Téléservice :



## 2- C2S

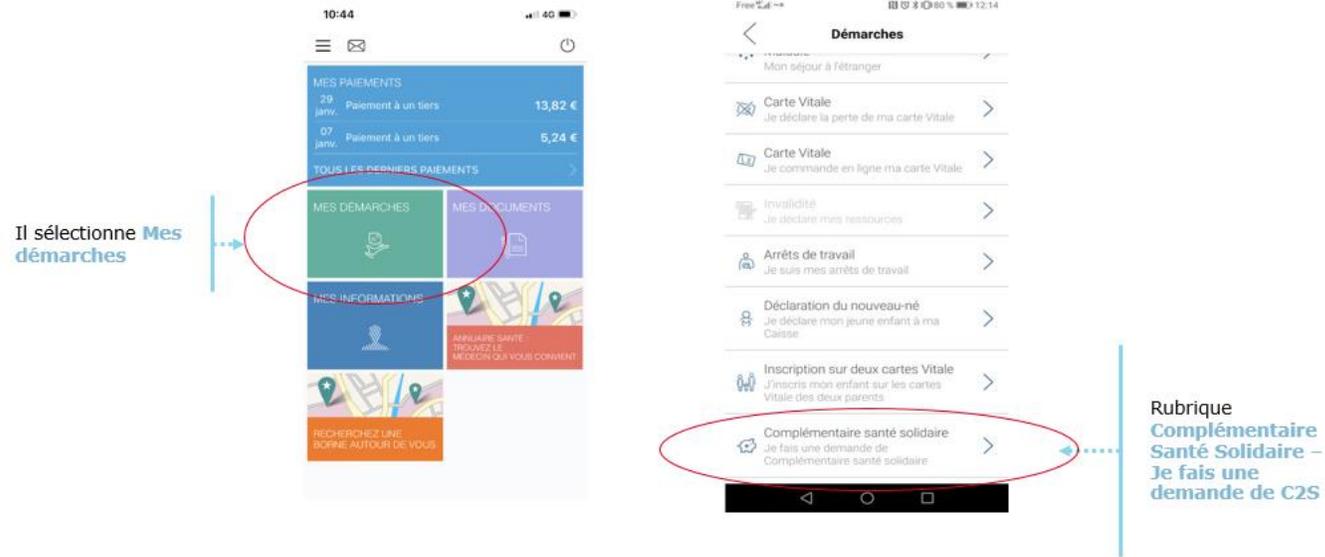
### Téléservice : via le web



## 2- C2S

### Téléservice : via l'application

 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**



Il sélectionne **Mes démarches**

Rubrique **Complémentaire Santé Solidaire – Je fais une demande de C2S**

## 2- C2S

### Renouvellement C2S :

Rappel : Le renouvellement C2S peut se faire à partir de 4 mois avant la fin du droit, quel que soit le type d'accord C2S, gratuite ou payante.

# 03

## WEBINAIRE MATERNITÉ

# WEBINAIRE MATERNITÉ LE 22 MAI 2025

12H30 – 13H30



## WEBINAIRE MATERNITÉ



Tout savoir sur vos droits et démarches



## SOMMAIRE

- |   |                                       |   |   |
|---|---------------------------------------|---|---|
| 1 | INTRODUCTION                          | 5 | L'ARRIVÉE DU BÉBÉ                         |
| 2 | SUIVI DE LA GROSSESSE                 | 6 | SANTÉ ÉMOTIONNELLE ET PRÉVENTION          |
| 3 | LES CONGÉS ET INDEMNITÉS JOURNALIÈRES | 7 | FOCUS DES DÉMARCHES SUR LE COMPTE AMELI   |
| 4 | PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DU BÉBÉ      | 8 | DES SITES ET TÉLÉSERVICES POUR VOUS AIDER |

+ capsules vidéo  
présentation  
PMI et sage-femmes

04

M'T DENTS TOUS LES ANS

# EVOLUTION EN MATIÈRE DE PRÉVENTION BUCCO-DENTAIRE

## L'invitation à l'examen bucco-dentaire évolue

L'Assurance Maladie envoie chaque année une invitation **aux enfants et jeunes âgés de 3 à 24 ans** ou à leurs représentants légaux :



**Par courrier** aux 3 ans, 6 ans, 12 ans et 18 ans ;



**Par mail** aux autres âges.



**À noter : le formulaire de prise en charge obligatoire disparaît.**  
Lors de la prise de rendez-vous, il faut prévenir le patient d'apporter :



son carnet de santé



sa carte Vitale



sa carte  
de complémentaire santé



**l'Assurance  
Maladie**  
Agir ensemble, protéger chacun

# EVOLUTION EN MATIÈRE DE PRÉVENTION BUCCO-DENTAIRE

## POUR LES FEMMES ENCEINTES :



- Suppression du bon de prise en charge à présenter au chirurgien-dentiste
- Invitation le 4<sup>e</sup> mois de grossesse et rappel 3 mois après l'accouchement (invitation personnalisée rappelant les dates de prise en charge et à présenter au chirurgien-dentiste)

# 05

## APPLICATION CARTE VITALE

# APPLICATION CARTE VITALE

## La carte Vitale : vitale aussi en appli !



Qu'est-ce qui est vert,  
vital pour la santé et qui existe  
**maintenant aussi en appli ?**

L'appli carte Vitale est disponible pour les utilisateurs  
de France Identité, téléchargez-la.

[En savoir plus](#)

La carte Vitale.  
Vitale aussi en appli.

# APPLICATION CARTE VITALE : DISPONIBLE PARTOUT EN FRANCE POUR LES ASSURÉS

L'application carte Vitale (ApCV), nouvelle version numérique de la carte Vitale est désormais disponible.

Vous pouvez la télécharger sur les stores android ( google play) et IOS (App store).

Déployée dans 23 départements depuis juin 2024, l'appli carte Vitale a déjà été activée par 700 000 personnes.

**Depuis le 18 mars**, elle est accessible sur l'ensemble du territoire français.

Une version "augmentée" de la carte Vitale

L'appli carte Vitale offre plusieurs avantages concrets pour les assurés :

- **utilisation simplifiée** : plus besoin de présenter une carte physique : l'application permet de justifier son identité directement depuis son smartphone et de facturer sans contact ;
- **données toujours à jour** : plus besoin de mettre à jour sa carte Vitale en pharmacie, les données d'identification sont mises à jour automatiquement et les droits sont systématiquement récupérés en ligne ;
- **accès direct aux soins facturés avec l'application** ;

20 **sécurisation** : utilisation d'un code PIN à 6 chiffres pour déverrouiller l'application, celle-ci garantit un niveau élevé de sécurité.

# APPLICATION CARTE VITALE : DISPONIBLE PARTOUT EN FRANCE POUR LES ASSURÉS

Dès 2026, l'application permettra d'insérer son assurance santé complémentaire dans **l'appli carte Vitale**. Ainsi, plus besoin de « carte mutuelle », les professionnels de santé pourront, grâce à l'appli carte Vitale, réaliser du tiers-payant sur la part obligatoire et complémentaire.

## **En cas de perte ou de vol de votre carte Vitale : activez rapidement l'application**

Avec l'appli carte Vitale, l'assuré peut désormais obtenir une version dématérialisée de sa carte rapidement en cas de perte ou de vol de la carte Vitale physique, cela même s'il a fait une déclaration de perte auprès de son assurance maladie. **Il peut ainsi continuer à l'utiliser pour la prise en charge de ses soins auprès des professionnels de santé**, sans attendre la réception d'une nouvelle carte et sans rupture dans les remboursements rapides et automatisés de ses frais de santé.

# APPLICATION CARTE VITALE : DISPONIBLE PARTOUT EN FRANCE POUR LES ASSURÉS **VIA FRANCE IDENTITÉ**

## Aujourd'hui : un parcours d'activation **via France Identité**

Depuis le **18 mars 2025**, les assurés peuvent **activer l'appli carte Vitale** en moins de 2 minutes en passant par une authentification via **France Identité**.

**France Identité** est l'application gratuite, mise à disposition par France Titres (ANTS), qui permet à chaque citoyen de disposer dans son smartphone de sa carte d'identité et de son permis de conduire numériques.



# APPLICATION CARTE VITALE : DISPONIBLE PARTOUT EN FRANCE POUR LES ASSURÉS **VIA FRANCE IDENTITÉ**

Aujourd'hui : un parcours d'activation **via France Identité**



<https://www.youtube.com/watch?v=cgbLTXvGNXQ>

## Demain : un parcours d'activation **Biométrique/vidéo**

Pour les assurés ne disposant pas de France identité ou refusant de l'utiliser, ou ceux ne disposant pas de la nouvelle carte d'identité, un **parcours d'activation vidéo** sera déployé progressivement jusqu'à fin 2025.

Il sera généralisé progressivement à partir de **mai**. Ce parcours repose sur des méthodes d'authentification sécurisées intégrant la validation de la **pièce d'identité** pour confirmer l'identité de l'utilisateur.

La CPAM du Doubs rentrera dans la phase de généralisation du mois de mai

### Et si vous franchissiez le pas ?

Simplifiez-vous la vie et devenez ambassadeur de la version smartphone de la petite carte verte. La meilleure façon d'en parler autour de vous, c'est encore d'ouvrir votre appli.

**Pour télécharger l'appli carte Vitale, scannez le code QR !**

**Android**



**IOS**



**Et n'oubliez pas de lui attribuer une (bonne) note sur le store où vous l'aurez téléchargée !**

**Un accompagnement spécifique des professionnels de santé par la cpam du Doubs est mis en place et perdurera durant toute la montée en charge du déploiement de l'appli carte vitale**

# 06

## RAPPORT ACTIVITÉ MÉDIATION

# LES GRANDS AXES DU RAPPORT MÉDIATION



## RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION ANNÉE 2024

- Le réseau de la médiation
- Les temps forts de l'année
- La plus value de l'intervention de la médiation illustrée par des dossiers

*Rapport consultable depuis le Kiosque :*

<https://extranet.infocpam.fr/partenaires/contacts/mediation/>

# LES GRANDS AXES DU RAPPORT MÉDIATION

- 446 saisines sur l'année 2024 (Prestations en espèces: 63%; Frais de santé: 20%)
- Thématiques significatives évoquées dans le rapport :
  - Dysfonctionnements relevés et remontés en interne et à la Médiation nationale
  - Retour sur les liens avec le service juridique (91 dossiers transmis sur l'année)
  - Illustrations de cas concrets résolus en médiation
  - Présentation du parcours lié à la perte d'un enfant

# 07

## FEMMES EN SITUATION DE VIOLENCES

# SÉPARATION EN LIEN AVEC DES VIOLENCES CONJUGALES

Lorsque la séparation intervient en lien avec des violences conjugales, certaines actions doivent être réalisées rapidement, et en se garantissant que le conjoint n'ait pas connaissance de ces informations:

- Changement d'adresse
- Modification du compte bancaire enregistré dans le dossier
- Vérification de l'adresse mail utilisée dans le compte Ameli
- Nouvelle édition d'une Carte Vitale

Saisi d'un tel dossier, le service médiation se rapproche des services concernés pour obtenir les mises à jour requises.

# AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

- Compétence de la CAF
- But : permettre à la victime de faire face aux dépenses urgentes en cas de mise à l'abri ou séparation
- Montant : varie de 243,10€ à 1330€, en fonction des ressources et du nombre d'enfants de moins de 21 ans, à charge
- Demande à réaliser auprès de la CAF (ou MSA) avec un document justifiant la situation, de moins de 12 mois : ordonnance de protection, dépôt de plainte, signalement adressé au Procureur de la République...

# 08

## REPLAY WEBINAIRE APPELS À PROJETS

# APPELS À PROJETS 2025

Appels à Projets au titre de l'Action Sanitaire et Sociale (FNASS) :

**30 AVRIL 2025 : échéance de dépôt des dossiers**

En tant qu'acteur majeur de la protection sociale, la CPAM du Doubs s'engage à protéger et à améliorer durablement la santé de tous. Sa politique d'action sanitaire et sociale vise à soutenir les associations et structures qui travaillent avec les populations vulnérables et qui s'alignent sur les objectifs de santé publique.

Pour 2025, les thématiques retenues sont les suivantes :

- La santé mentale
- Les aides aux personnes souffrant de pathologies lourdes et les personnes en situation de handicap, ainsi que leur proches aidants
- Le sport-santé
- L'accompagnement vers l'emploi des personnes en situation de fragilité de santé ou situation de handicap

09

DÉPOTDOC

# DÉPÔTDOC

Le service en ligne **depotdoc** permet aux assurés du Doubs et aux partenaires de **transmettre des documents dématérialisés en toute sécurité** concernant :

- la Complémentaire Santé Solidaire (C2S),
- une information administrative ou de droits (affiliation, changement de situation, ...),
- le paiement des indemnités journalières,
- un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- le service des aides financières,
- l'invalidité,
- les rentes,
- un avis d'arrêt de travail.



Attention, les feuilles de soins, les dossiers d'Aide Médicale d'État (AME), les demandes de prise en charge de cures thermales et les modifications de RIB, ne sont pas traités via ce service.

**Connectez-vous sur [ameli.fr](https://ameli.fr), recherchez depotdoc à la CPAM du Doubs.**

# QUESTIONS ?

Replay et diaporama prochainement disponibles sur le Kiosque aux partenaires

<https://extranet.infocpam.fr/partenaires/offres-aux-partenaires/>